

ビジネスチャット運用手引き（案）

1. 目的

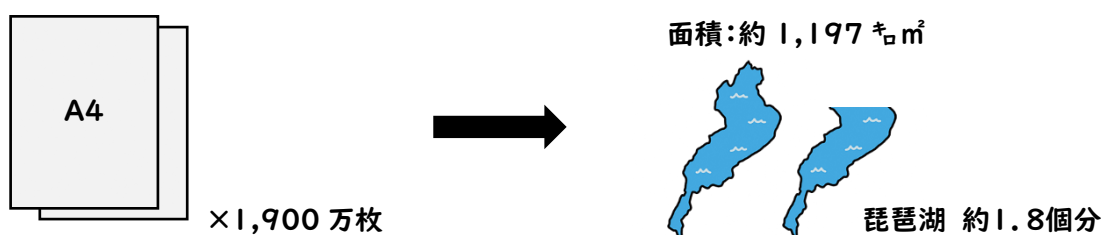
限られた時間の中で多様化する行政課題や新型コロナウイルス感染症対策などに対応し、適切な行政サービスを提供していくためには、必要なコミュニケーションの維持・効率化が必要です。

また、草津市全体で複合機を年間約1,900万枚以上使用しているなど、全庁的なペーパーレスの推進に取り組む必要があります。

本手引きは、新たなコミュニケーションツールであるビジネスチャットの「利用上の決まりごと」や「活用事例」を示すことで「コミュニケーション維持・効率化」、「ペーパーレスの推進」を目的に作成したものです。

※ 令和3年度は「正規職員、再任用職員、各所属」にアカウントを付与し運用を開始します。

■ 1,900万枚の紙の消費とは・・・



2. コミュニケーション方法

主なコミュニケーション方法として以下のものがあり、それぞれの特徴に応じた使い分けが大切です。

- ・**職員間**の確認・相談・調整・データのやり取りで**急がないもの** ⇒ 【チャット】
- ・**事業者等外部**との確認・相談・調整・データのやり取り ⇒ 【メール】
- ・**緊急性が高く**、直ちに伝える必要がある場合 ⇒ 【対面、電話】
- ・**庁外施設**の職員間や事業者等と会議、打合せを行う場合 ⇒ 【WEB 会議】も活用

→本格運用に合わせて、これまでメールで行っていた職員間のやり取りはチャットで行いましょう！

	対面	WEB 会議	電話	メール	ビジネスチャット
接触・非接触	接触	非接触	非接触	非接触	非接触
言語・非言語	言語・非言語 (ジェスチャー)	言語・非言語 (ジェスチャー)	言語	言語	言語・非言語 (スタンプ活用)
記録性	やりとりは 残らない	やりとりが 残せる	やりとりは 残らない	やりとりが残り・ 蓄積される ・送信先のデータは 削除不可	やりとりが残り・ 蓄積される ・送信データ削除可能 ・案件ごとの管理が可能
伝達・共有 範囲	会議室等の広さ に応じて設定	範囲を選択可能 (外部との連絡可能)	1人	範囲を選択可能 (外部との連絡可能)	範囲を選択可能 (職員間の連絡が基本)
伝達確認	◎	◎	◎	○ (開封確認あり) ※職員間のみ	○ (既読機能あり)
リアルタイム性	◎	◎	◎	× 相手が確認可能か わからない	○ (オンライン確認可能)
活用シーン	会議・打合せ	会議・打合せ	確認・相談・調整	確認・相談・調整・ データのやり取り	確認・相談・調整・ データのやり取り

3. ビジネスチャット利用上の決まりごと

□職員間のやり取りはチャットで行いましょう。

→メールでのやりとりに比べて、データの添付・送信、受取・内容確認等の省力化が可能です。

□常時アクティブ状態・新着表示を ON にしましょう。

→常に、ビジネスチャットを起動した状態にしておくことで、スムーズなやり取りが行えます。

□「いつもお世話になります。」等の前書きは省略しましょう。

→誰からの連絡か一目でわかるため、用件からトークを始めましょう。

また、業務等のタスクごとにトークルームを作成することで、「〇〇の件について」等も省略が可能です。

□プロフィール(役職、内線、勤務先電話等)を設定・管理しましょう。

→プロフィールを設定することで、内線等を調べる時間の時短につながります。

□不在・伝言メモはチャットを利用しましょう。

→電話等の不在メモはチャットを利用し、付箋等の経費削減に努めましょう。

□所属・係等の会議資料は、紙に打ち出さずチャットで共有しましょう。

→まずは、所属内の会議からチャットを活用した情報共有に変更しペーパーレスに努めましょう。

□庁外施設等との簡易な打ちはチャットを利用しましょう。

→移動等の時間、燃料費の削減に加えて、トーク履歴が残るため議事録の作成等を省力化することが可能です。

□ソーシャルハラスメントは絶対にやめましょう。

→トーク相手、第三者への誹謗・中傷は絶対にやめましょう。

□執務時間外のやり取りは控えましょう。

→モバイル端末と利用する場合は業務とプライベートの区別をつけるため、緊急時以外は執務時間外の連絡を控えましょう。

□必要に応じて決裁の起案をしましょう。

→ビジネスチャット内の情報は市政情報に該当し、情報公開の対象となります。組織として合意形成が必要な内容はチャットで済ませず、決裁による合意形成を行いましょう。

□個人情報等の情報の掲載は控える

→個人識別符号、特定個人情報の掲載は厳禁です。その他、複数の情報の組み合わせで個人が特定できる情報の掲載は控えましょう。誤って掲載した際は速やかに削除してください。

4. モバイル端末使用時の決まりごと

□セキュリティポリシー等の遵守

私用モバイル端末で情報資産を取り扱うことになります。

セキュリティポリシーや実施手順を遵守し、適切な情報管理に努めましょう。

□チャット画面のスクリーンショット禁止

情報資産の持ち出し防止のため、チャット画面のスクリーンショットは禁止とします。

誤って撮影した場合は速やかに削除してください。

※ 管理者側で、スクリーンショットの撮影の有無を監視しています。

□セキュリティ対策の実施・徹底

モバイル端末のパスコード設定、ビジネスチャットのパスワードの定期的な変更など、日頃からセキュリティリスクの回避に努めましょう。

□利用は原則執務時間内

災害等の緊急時や急ぎで連絡する必要があるときを除き、執務時間外の利用は控えましょう。

□紛失等の報告の徹底

モバイル端末がウィルス感染の疑いがある場合や紛失した場合は、速やかに経営戦略課へ報告をしてください。(アカウントのロックを行い、情報漏洩対策を行います。)

□通信費は利用者負担

モバイル端末でのビジネスチャット利用に伴う、通信費は全て利用者の負担となります。通信費は LINE と同程度です。

※ 良い取り組みが全庁的に展開できるよう、定期的に活用事例を更新する。

5. 活用事例

所属長、係長を中心に各所属・系の業務改善の参考としてください。

取組内容	<p>ビジネスチャットを活用したペーパーレスの取組【地域保健課】</p> <p>「課内会議資料・会議録」、「保健師の活動報告等の課内報告」は紙に打ち出さず、ビジネスチャットでの内容確認・情報共有にすることをルール化</p>
効果	<p>・コピー機使用料、コピー用紙の削減</p> <p>□2か月間(11月、12月)の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合機使用料+コピー用紙代 → 対前年比 50% △ 21,643円 削減 ・複合機使用枚数 → 対前年比 56% △ 8,778枚 削減
実施手順	<ol style="list-style-type: none"> ①専用のトークルームを作成 ⇒ 各タスクの「トークルームの作成」、「参加メンバー」を設定 ②トークルーム内に資料を掲載 ⇒ ノート機能を活用し、「第〇回会議資料」など、会議ごとに資料データを掲載 ③各自資料を確認 ⇒ 参加者が事前に資料の内容を確認。 ④事前に質問、意見を記載 ⇒ トークルーム内で質疑応答を実施(会議時間の短縮) ⑤会議(意見等をその場で追記) ⇒ 質疑内容や決定事項等をその都度、トークルームに入力 ⑥トークルームの記載内容をもとに議事録作成 ⇒ ⑤の内容を基に議事録を作成 ⑦トークルーム内に議事録を掲載 ⇒ ノート機能を活用し、「第〇回会議 議事録」など、会議ごとに議事録を掲載
その他	

上記のほか、2から3事例を掲載予定